DECEMBER 2024 **U/ID 30809/UNK3A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

I. Répondez à DIX questions au choix.

1. Citez deux formes de communication visuelle.

2. Quel est le rôle du récepteur dans la communication?

3. Quelle est la fonction d'un répondeur téléphonique?

4. Nommez deux outils utilisés pour la communication orale dans une entreprise.

5. Comment appelle-t-on une communication entre plusieurs personnes?

6. Quelle est la fonction principale d'un télécopieur?

7. Donnez un exemple de communication gestuelle.

8. Quelle est la différence entre communication interne et externe?

9. Comment une entreprise peut-elle utiliser Internet pour communiquer?

10. Quel est l'avantage principal des téléphones mobiles en entreprise?

11. Donnez un exemple de document produit par un micro-ordinateur.

12. Choisissez la bonne réponse : La communication non-verbale comprend

(a) Les e-mails (b) Les gestes

PART B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

II. Répondez à CINQ questions au choix.

13. Comparez et contrastez la communication orale et la communication écrite.

14. Décrivez les outils utilisés pour la communication écrite dans une entreprise.

15. Analysez l'importance de la communication interne pour le fonctionnement d'une entreprise.

16. Discutez les avantages et les inconvénients des communications de groupe par rapport aux communications interpersonnelles.

17. Expliquez comment la communication externe peut affecter l'image d'une entreprise.

18. Décrivez le rôle de la technologie dans la communication d'entreprise moderne.

19. Lisez le scénario ci-dessous et répondez aux questions.

    Scénario :

    « Marie, responsable de communication dans une entreprise, doit préparer une présentation pour informer les employés des nouveaux objectifs de l'année. Elle décide d'utiliser un support visuel pour rendre son message plus clair et engageant.» Répondez aux questions suivantes.

    (a) Pourquoi Marie a-t-elle choisi d'utiliser un support visuel pour sa présentation?

    (b) Comment le support visuel peut-il améliorer la compréhension de son message?

    (c) Quelle serait l'importance de la communication orale dans cette situation?

    (d) Proposez un autre moyen de communication que Marie pourrait utiliser pour compléter sa présentation.

    (e) En quoi la préparation de Marie pourrait-elle influencer la perception des employés sur les nouveaux objectifs?

PART C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

III. Répondez à TROIS questions au choix.

20. Expliquez les différents types de communication que l'on peut trouver dans une entreprise. Donnez des exemples concrets pour chaque type.

21. Quels sont les avantages de la communication numérique dans une entreprise ? Discutez des outils utilisés et de leur impact sur l'efficacité.

22. Comment le choix du canal de communication peut-il influencer l'efficacité du message transmis? Donnez des exemples pour illustrer vos propos.

23. Analysez l'importance de la rétroaction (feedback) dans la communication professionnelle. Comment peut-elle être utilisée pour améliorer les performances au sein d'une équipe?

24. Quels sont les défis de la communication à distance, et comment une entreprise peut-elle les surmonter?

———————